

2026年4月8日

報道関係各位

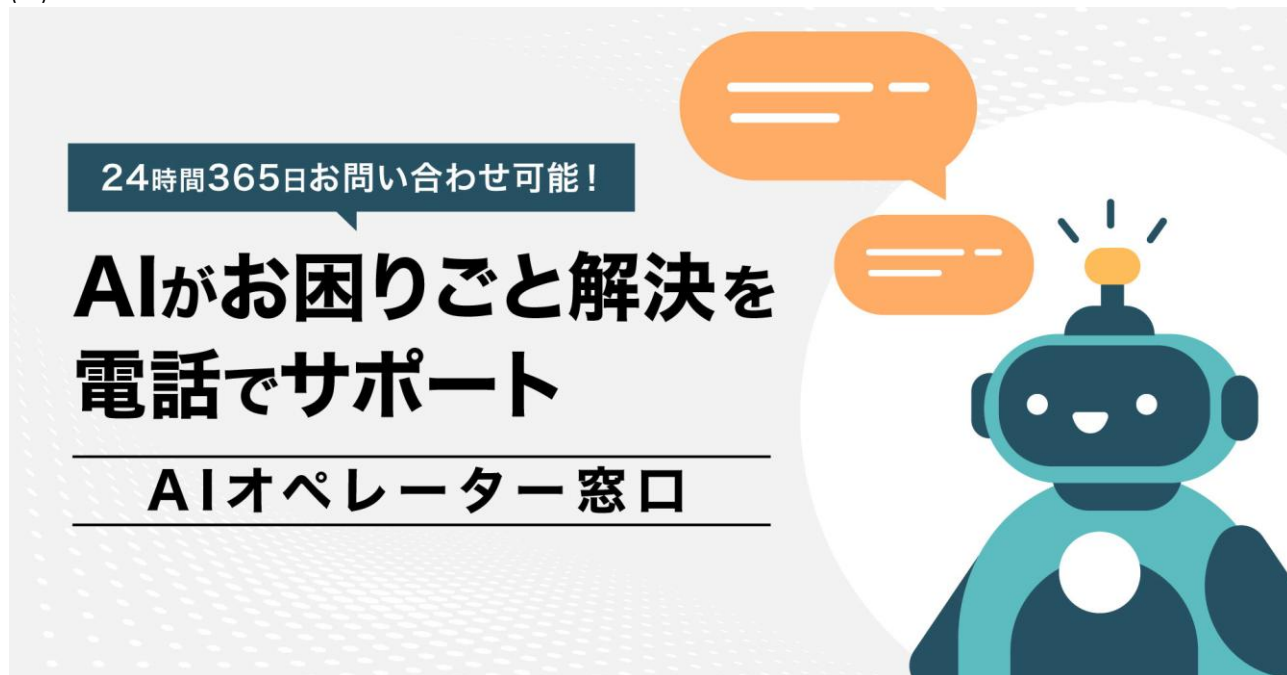
GMO あおぞらネット銀行株式会社

24時間365日、待ち時間ゼロを目指して 「AIオペレーター窓口」を4/8より本格稼働 段階的な機能拡張でお客様の“困った”をいつでも迅速に解決へ

GMO あおぞらネット銀行株式会社（以下、当社）は、お電話でお困りごとを解決したいお客さまに向けて、24時間365日（システムメンテナンス時を除く）、待ち時間ゼロ^(*)を目指した、いつでもお問い合わせに対応できる「AIオペレーター窓口」を本日より本格稼働いたします。

まずは、定型のお問い合わせの自動化を開始し、AIオペレーターのナレッジおよびFAQの見直し・改善を継続することで、応対精度と品質のさらなる向上に努めてまいります。

(*1)混雑時等は、おかけ直しいただく必要がある場合がございます。



【背景】

昨今、Webサイト上での手続きが主流となる中、「電話で直接確認しながら、疑問点を解決したい」「Webサイトでの確認では疑問が残るが、電話をかけるほどではない」というお客さまからのニーズは、依然として根強く存在しています。一方で、有人オペレーターによるカスタマーセンターでは、「お電話の繋がりにくさ」や「受付時間の制約」といった構造的な課題があり、お客さま体験（CX）向上の障壁となっていました。

そこで当社は、膨大なデータから最適な回答を生成するRAG（検索拡張生成）技術を導入し、電話による自動応答サービス「AIオペレーター窓口」を開始いたします。待ち時間ゼロを目指した即時対応を24時間体制で提供することで、お客さまの利便性を最大化し、カスタマーサポートサービスをアップデートしてまいります。

【概要】

電話番号 (AIオペレーター窓口専用ダイヤル)	0120-477-074 (通話料無料)
サービス内容	<p>お客さまのお問い合わせに対し、24時間AIが音声対話し、お客さまご自身での問題解決をサポートさせていただきます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AIの自動音声認識機能とRAGによる高度な回答を実現 2. 待ち時間なしの即時対応が可能 3. 営業時間外（深夜・休日など）でも24時間サポート

※本サービスでは、有人オペレーターにはつながりません。

※お問い合わせ内容によっては、改めてカスタマーセンターにお電話いただく必要がございます。あらかじめご了承ください。

【特長】

① 24時間いつでも利用可能

営業時間や待ち時間を気にせず、
ご都合のよいタイミングでご利用いただけます



② AIが直接迅速に回答

お客さまの発話をAIが自動で認識し、
RAGを活用してその場で回答します



③ 通話だけでご案内可能

Web検索が苦手な方でも、お電話で詳しく
お話しただけなので操作に迷いません



④ 文字でも再確認できる

Webでのお手続き方法などが記載されている
URL等をショートメッセージでご案内します



⑤ 聞き取りやすさに配慮

電話番号のご案内などを聞き逃すことがないよう
「ゆっくりもう一度」、「メモを取るので待って」
といったご要望にも対応



【今後の展望】

2027年度までに、AIが電話対応から手続き完結までをサポートする体制へのさらなるアップデートを計画しております。

<p>2026年度</p> <p>お問い合わせ内容に応じた、 有人オペレーターへの シームレスな転送機能の実装</p> 	<p>2027年度</p> <p>すべてのお電話にAIが対応し、 各種お手続きまで完結できる カスタマーサポートの確立</p> 
---	---

当社は、コーポレートビジョンの「No.1テクノロジーバンク」を目指し、今後も最新技術を活用した、お客さまの利便性向上に資する取り組みを引き続き行ってまいります。また「GMO あおぞらネット銀行 AI 利活用ポリシー」に基づき、安全かつ倫理的な AI の利活用も積極的に推進してまいります。

【GMO あおぞらネット銀行株式会社について】

「すべてはお客さまのために。No.1テクノロジーバンクを目指して」をコーポレートビジョンに掲げ、新しいネット銀行として2018年7月に誕生しました。システム開発を内製化することで、お客さまに寄り添った金融・決済サービスをスピード感をもって提供しています。オンラインでの口座開設申込や、申込から利用開始までのスピード、各種手数料の安さ、利便性の高い資金調達サービス、銀行APIの充実などを理由に、スモール&スタートアップ企業のお客さまを中心にご利用が急増していることを受け、中長期の戦略として3つの大きな柱「1.スモール&スタートアップ企業向け銀行 No.1」、「2.BaaS（組込型金融サービス）No.1」、「3.テックファーストな銀行 No.1」掲げ、「お客さまのビジネスの成長＝当社の成長」として、共に成長する銀行であるべく、当社一同、新たなシステムの開発や、サービスの提供などに向けて邁進しております。

【参考 URL】

AI オペレーター窓口ご利用ガイド	https://gmo-aozora.com/support/aioperator.html
AI 利活用ポリシー	https://gmo-aozora.com/policy/ai-policy.html

【GMO あおぞらネット銀行株式会社 会社概要】

本店：東京都渋谷区道玄坂 1-2-3 渋谷フクラス
 代表者：代表取締役会長 金子 岳人、代表取締役社長 水町 哲
 資本金：266 億 2,998 万円
 URL：<https://gmo-aozora.com/>

以上